**2024年中山市卫生健康局政务信息化项目运维服务**

**项目概况**

1、服务期（维护期）：2024年3月22日-2024年6月30日。

2、本项目中标人承包及负责招标文件对中标人要求的一切事宜及责任。本项目内容主要包括：以下采购项目清单。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 维护子项目名称 | 数量/单位 | 备注 |
| 1 | 中山市公共卫生信息网（一期） | 1项 |  |
| 2 | 中山市医疗卫生科研管理信息系统项目 | 1项 |  |
| 3 | 中山市应急突发公共卫生事件应急会议系统采购项目 | 1项 |  |
| 4 | 中山市家庭医生签约管理信息化系统项目 | 1项 |  |
| 5 | 中山市生育服务网上办事系统及子库项目 | 1项 |  |
| 6 | 中山市计划生育利益导向奖励金发放管理系统 | 1项 |  |
| 7 | 中山市卫生健康系统网络信息安全维护工作 | 1项 |  |

## 维护服务内容及要求

**一、中山市公共卫生信息网（一期）（3个子项目）维护的项目包括：**

维护的项目包括：1）原中山市计划免疫接种系统；2）原中山市妇幼保健系统；3）原中山市卫生健康局移动决策系统（2008年版本、2015年版本2套旧移动决策系统）业务数据、软件接口维护，业务系统服务器的维护等工作。

1.原中山市计划免疫接种系统：系统的接口和数据调取和服务器正常使用维护工作，含相关业务系统迁移的费用和接口改造费用。

2.原中山市妇幼保健系统：系统的接口和数据调取和服务器正常使用维护工作，含相关业务系统迁移的费用和接口改造费用。

3.原中山市卫生健康局移动决策系统（2008年版本、2015年版本2套旧移动决策系统）系统的接口和数据调取和服务器正常使用维护等工作。（含两套系统，IBM Domino Lotus软件）系统的接口和数据调取和服务器正常使用维护工作，含相关业务系统迁移的费用和接口改造费用。

4.向采购人相关人员提供服务报告，服务报告对采购人的服务请求作详细的统计分析，对服务进展情况及采购人的设备的故障进行每个月一次小结。

5.系统性能分析及优化，在每次设备检查时，投标人需进行系统性能分析及优化，具体要求如下：

1)找出系统性能瓶颈。

2)提供性能优化方案。

3)通过升级配置，达到合理的硬件和软件配置。

4)最终使系统资源使用达到平衡。

5)系统性能分析及优化，在每次设备检查时，投标人需进行系统性能

6.系统软件升级：根据采购人提出的需求，或者设备原厂的更新公布、通知的有关软件升级和软件 补丁的情况，投标人需要在保证数据安全的前提下提供系统软件升级服务，并在双方协商的时间 进行分析及优化。

**二、中山市医疗卫生科研管理信息系统项目**

保障医疗卫生科研管理信息系统日常稳定运行，负责软件服务日常支持，及时响应各种系统使用过程中出现的情况。包括科教科内部工作管理需求，客服热线服务于各医疗卫生单位，以及保障系统运行以及出现的疑难问题排查等工作。

1维护内容：医疗卫生科研管理信息系统

2维护服务方式及内容标准

2.1中标人提供的服务方式：

1）热线支持：指中标人服务人员通过电话、电子邮件、远程维护等向用户提供技术问题解答或实施的过程。

2）现场维护：指中标人在以上1）不能解决的情况下而派遣技术人员到用户现场处理解决问题的过程。

2.2中标人提供的服务内容及责任：

1）中标人各项目的维护按采购合同的建设项目进行相关功能维护工作，并根据工作需要调整。

2）中标人定期电话跟踪了解用户的使用情况，针对用户反映的情况将会用最短的时间给予解决。

3）中标人接到采购人通过电话、信函、传真、电子邮件等方式提出关于对系统的服务请求后，立刻做出响应，当天内解决问题。如对于当天无法解决问题的，由双方协商确定时间，尽早解决问题。

4）每个季度定期对用户的系统进行优化，使系统达到更高的使用率。

5）中标人技术支持工作时间为：周一至周日，全天24小时。

6）中标人向采购人提供的服务，必须按照维护合同规定的服务方式及内容进行。

7）中标人负责培训采购人，保证软件能正常使用。

8)中标人负责因计算机及网络、硬件设备变更引起的对系统和数据库的重新安装、调试。

9)中标人负责由于计算机及操作系统故障带来的系统和数据库的重新安装、数据修复。

10)中标人负责软件故障时的故障排除和数据修复。

11)中标人负责软件日常运行过程中的技术咨询、业务指导等。

12)中标人需严格保守采购人数据机密。未经采购人同意，不得将数据资料给第三方。如因中标人原因造成数据泄密并造成严重后果，则中标人需承担相应的法律责任。

13)中标人负责根据采购人要求进行软件设置和维护。

14)中标人定期检查全市数据接口情况，确保系统能正常与相关系统交互。

15)中标人应帮助采购人定期做好系统数据备份，并把备份数据交由采购人进行妥善保管，便于今后的数据恢复。

**三、中山市应急突发公共卫生事件应急会议系统采购项目**

投标人负责在维护服务期对下表所有设备进行保修维护服务，维护服务内容包括备件更换维修服务（包括软、硬件）、设备健康检查、系统软件升级（许可证书）、系统性能分析及优化和协助系统更新调整和现场视频会议技术支持1人。维护服务方式包括电话支持、现场维护服务及提供维护培训课程。维护服务清单如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品牌 | 设备 | 数量 | 服务范围 | 服务内容 |
| 1 | 华为ViewPoint8660 | MCU | 1 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 2 | HP ProDesk 600 G1  （运行华为SMC1.0） | 视频会议管理服务器 | 1 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 3 | HP ProDesk 600 G1  （运行Brekeke SIP Server软件） | SIP服务器 | 1 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 4 | 超然 MRS-1080P | 录播服务器 | 1 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 5 | HP ProDesk 600 G1 | 录播存储服务器 | 1 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 6 | HP ProDesk 600 G1 | 备用服务器 | 1 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 7 | 华为RP100-55S 多功能智真 | 55吋一体化终端设备 | 1 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 8 | 华为ViewPoint9039S | 高清视频会议终端 | 37 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 9 | 华为VPC600高清摄像机 | 高清摄像机 | 37 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 10 | 华为VPM210阵列麦克风 | 麦克风 | 37 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 11 | 华为VPC620高清摄像机 | 高清摄像机 | 1 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 12 | 华为电子白板-IDB | 电子白板 | 4 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 13 | 海信LED55K560X3D | 55寸高清电视 | 2 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 14 | USG 5000 | 华为防火墙 | 1 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 15 | S5700 | 华为交换机（3个SFP模块） | 1 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 16 | CKDZ MARTIX SWITCHER | 视频矩阵 | 1 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 17 | Vmediax | 录播服务器 | 1 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 18 | 乐视70寸 | 电视 | 2 | 机房 | 每月巡检，设备故障处理 |
| 19 | 会议控制笔记本电脑 | 笔记本电脑 | 3 | 机房 | 硬件维护，设备故障处理 |

1.视频会议维护要求：

（1）中标人在接到采购人安排的视频会议召开申请后，须在30分钟内判断视频会议系统是否能承接本次会议，若不能承接，给出具体技术性问题；若能承接，与采购人沟通视频会议系统联调测试和会议室布置时间，在约定的时间内，派经验丰富的工程师1人到采购人指定地点进行视频会议系统联调测试和会议室布置工作（包括但不限于：视频会议终端设置和连接、电视机和显示系统的设置和连接、网络调试、摄像枪的设置和连接、麦克风的设置和连接等）。已经含人工到现场进行测试和技术支持的费用。

（2） 会议进行保障：中标人派出经验丰富的工程师到采购人指定地点进行视频会议保障，确保视频会议正常召开，并对会议内容全程保密。

（3）会议结束设备拆解存放等工作：中标人在视频会议结束后，由工程师对会议现场的视频会议设备进行拆解，并运送回采购人指定的地点存放。

2.硬件设备维保要求：

1.投标人必须全程跟踪并详细记录服务 的处理方式、过程、结果等，内容包括服务请求与结束时间、电话支持内容、现场工作纪要、备件更换情况等。同时，投标人通过电话或现场回访的方式进行满意度调查。向采购人相关人员提供服务报告，服务报告对采购人的服务请求作详细的统计分析，对服务进展情况及采购人的设备的故障进行每个月一次小结。

2.当设备需要更换时，应提前对备用设备进行合理配置，并确保备用设备使用后解决故障问题。

3.服务器维护：

1）根据采购人要求，对服务器进行软件安装、重启软件等各类维护；

2）负责服务器的系统安装、软件安装、系统配置、软件配置工作；

3）服务器设备上架、卸架。

4.设备检查，基于对服务双方终极目标是“最大限度避免故障发生”的理解，根据采购人的需求，每个月一次小结，投标人对采购人的保修设备品目进行全面检查，将可能存在的故障隐患提前诊断和处理，保障采购人系统的稳健运转。

1)投标人每月派经验丰富的工程师到采购人保修设备现场（卫健局机房）进行全面巡检。

2)巡检结束一周内投标人根据巡检结果向采购人提交完整的巡检报告，并对巡检中发现的故障隐患 提出改进方案，如系统设置调整、立即免费更换备件等。

3)投标人详细记录检查服务的处理方式、过程、结果等现场工作纪要等。

5.系统性能分析及优化，在每次设备检查时，投标人需进行系统性能分析及优化，具体要求如下：

1) 通过升级配置，达到合理的硬件和软件配置。

2)系统性能分析及优化，在每次设备检查时，投标人需进行系统性能

6.系统软件升级：根据采购人提出的需求，或者设备原厂的更新公布、通知的有关软件升级和软件补丁的情况，投标人需要在保证数据安全的前提下提供系统软件升级服务，并在双方协商的时间 进行分析及优化。

**四、中山市家庭医生签约管理信息化系统项目**

保证家庭医生签约管理信息化系统的正常运行，必须对系统进行日常检查、维护和调优，定期对系统网络开展安全检测，对中心服务器开展负载监测及日常维护，必要时提供升级服务。

远程维护支持：指中标人技术人员通过网络对家庭医生签约管理信息化系统相关模块进行远程技术支持，确定故障原因，提出解决办法。

技术服务内容：家庭医生签约管理信息化系统、系统网络及中心服务器技术维护。

中标人接到采购人通过电话、信息、传真、电子邮件等方式提出关于软件的服务请求后，中标人应在10分钟内提供电话或后台远程网络排障服务；若电话网络不能排障应在120分钟内赶到报障现场进行处理。

服务范围：包括全市使用家庭医生签约管理信息化系统的市、镇、村卫生计生服务管理机构。具体的维护内容包括：1.24个镇街社区门诊(HIS) 系统改造接口的维护工作；2.社区签约系统技术服务工作；3社保信息数据与财务数据交换平台技术服务工作4.APP应用的维护工作。5.各应用子系统的功能维护、故障处理、应用优化更新等共8个子系统需要日程维护工作。

**五、中山市生育服务网上办事系统及子库项目**

1.中山市生育服务网上办事系统及子库项目包括：

(1)中山市全员人口数据子库:实现从省全员人口库中筛选、抽取出中山市的数据分发到本地，建立中山市全员人口及网办数据子库。省数据库对应信息有新增字段需同步增加到中山市全员人口数据子库。需要共享的数据范围为中山市的全员人口数据，包括户籍地或现居住地在中山市的人及其配偶。数据主题包括全员人口基础信息(含配偶)、户籍地迁移历史信息、居住地变动历史信息、子女信息、避孕信息、孕产信息、生育指标信息。详细字段信息看附件2 中山市全员入口数据子库数据标准。

(2) 后台数据同步平台:实现地市全员人口子库数据的定期更新，数据更新频率为每天一次，从省库中把更新的数据复制、抽取、分发到中山市子库，对中山市子库进行增量的更新处理。

(3) 与省互联互通平台:实现中山市和省之间信息的互联互通，其中包括跨市网办申请的互通、群众在外网申请的信息从省平台转发到地市、地市办事结果上报到省。

(4) 中山市生育服务网上办事系统:主要是把各项生育服务网上办事的工作人员登记、受理、核实、校验、打印后台应用部署到中山市本地。系统建成后，群众在互联网通过广东省网上办事大厅居民生育服务专窗的统一入口进行生育服务相关事项的申请，系统根据申请人的信息自动分发申请数据到地市的后台处理系统，供工作人员受理和审核;跨地市的业务，通过与省互联互通平台进行跨市数据的共享和业务协同办理。在省生育服务网上办事系统的基础和统一标准下建设中山市生育服务网上办事系统，实现计划生育服务证、一孩生育登记、二孩生育登记、再生育审批、流动人口婚育证明生育服务事项的网上全流程办理以及网办效能监察。

(5) 中山市电子材料存储服务系统.主要提供网办相关电子材料的存储服务，把生育服务网上办事上传的各种电子材料经过处理，存储到中山市本地服务器。系统提供电子材料的持久化、跨市电子材料调用、自录管理、服务监控的后台功能。

(6) 与中山市政务数据交换中心数据共享。全开放本项目数据库读取权限:开放相关数据主题的视图或表供甲方进行数据采集，相关数据主题包括:全员人口基础信息、子女信息、一孩生育登记信息、二孩生育登记信息、流动人口婚育证明信息、计划生育服务证信息、再生育审批信息等本项目相关数据集。

(7)系统实施和运维服务.安装服务器操作系统等系统软件:部署后台数据同步平台、互联互通共享平台、中山市生育服务网上办事系统以及电子材料存储服务系统，数据初始化;开展系统培训工作;运维过程中监测运行状态，出现故障时进行人工干预;系统安全和数据库维护等运维服务。

2维护服务方式及内容标准

2.1中标人提供的服务方式：

1）热线支持：指中标人服务人员通过电话、电子邮件、远程维护等向用户提供技术问题解答或实施的过程。

2）现场维护：指中标人在以上1）不能解决的情况下而派遣技术人员到用户现场处理解决问题的过程。

2.2中标人提供的服务内容及责任：

1）中标人各项目的维护按采购合同的建设项目进行相关功能维护工作，并根据工作需要调整。

2）中标人定期电话跟踪了解用户的使用情况，针对用户反映的情况将会用最短的时间给予解决。

3）中标人接到采购人通过电话、信函、传真、电子邮件等方式提出关于对系统的服务请求后，立刻做出响应，当天内解决问题。如对于当天无法解决问题的，由双方协商确定时间，尽早解决问题。

4）每个季度定期对用户的系统进行优化，使系统达到更高的使用率。

5）中标人技术支持工作时间为：周一至周日，全天24小时。

6）中标人向采购人提供的服务，必须按照维护合同规定的服务方式及内容进行。

7）中标人负责培训采购人，保证软件能正常使用。

8)中标人负责因计算机及网络、硬件设备变更引起的对系统和数据库的重新安装、调试。

9)中标人负责由于计算机及操作系统故障带来的系统和数据库的重新安装、数据修复。

10)中标人负责软件故障时的故障排除和数据修复。

11)中标人负责软件日常运行过程中的技术咨询、业务指导等。

12)中标人需严格保守采购人数据机密。未经采购人同意，不得将数据资料给第三方。如因中标人原因造成数据泄密并造成严重后果，则中标人需承担相应的法律责任。

13)中标人负责根据采购人要求进行软件设置和维护。

14)中标人定期检查数据接口情况，确保系统能正常与相关系统交互。

15)中标人应帮助采购人定期做好系统数据备份，并把备份数据交由采购人进行妥善保管，便于今后的数据恢复。

**六、中山市计划生育利益导向奖励金发放管理系统**

在维护年度内，中标方负责落实：

1、建立并维护好中山市独生子女保健费数据库，包括申请编码、申请人信息（含姓名、性别、身份证号码、户口性质、工作单位、出生日期、单位性质、联系电话、户籍地归属、户籍详细地址、居住地归属、居住详细地址、婚姻状况、配偶婚姻状况、民族、发放地等）、配偶信息（姓名、性别、身份证号码、户口性质、工作单位、出生日期、单位性质、联系电话、户籍地归属、户籍详细地址、居住地归属、居住详细地址、婚姻状况、民族等）；子女信息（含属性、姓名、性别、出生日期）；其他必要信息（含结婚日期、办理光荣证时间，节育措施，发放途径，本次应发标准金额、开始发放时间）、待发放台账、已发放台账等  
 2、保障系统前端应用、后台服务器正常运行，定期巡检并形成报告；  
 3、系统实施和运维服务：根据用户实际需求，协助开展系统配置维护；开展系统培训工作;运维过程中监测运行状态，出现故障时进行人工干预;系统安全和数据库维护等运维服务；  
 4、协助用户完成年度资金发放记录、统计报表的核查工作；按规定固化年度统计报表。  
 5、加强账号管理、系统数据库及应用系统等安全保障；  
 6、维护服务方式及内容标准：1）热线支持：指中标人服务人员通过电话、电子邮件、远程维护等向用户提供技术问题解答或实施的过程。  
 2）现场维护：指中标人在以上1）不能解决的情况下而派遣技术人员到用户现场处理解决问题的过程。  
 7、中标人提供的服务内容及责任：  
 1）中标人各项目的维护按采购合同的建设项目进行相关功能维护工作，并根据工作需要调整。  
 2）中标人定期电话跟踪了解用户的使用情况，针对用户反映的情况将会用最短的时间给予解决。  
 3）中标人接到采购人通过电话、信函、传真、电子邮件等方式提出关于对系统的服务请求后，立刻做出响应，当天内解决问题。如对于当天无法解决问题的，由双方协商确定时间，尽早解决问题。  
 4）每个季度定期对用户的系统进行优化，使系统达到更高的使用率。  
 5）中标人技术支持工作时间为：周一至周日，全天24小时。  
 6）中标人向采购人提供的服务，必须按照维护合同规定的服务方式及内容进行。  
 7）中标人负责培训采购人，保证软件能正常使用。  
 8)中标人负责因计算机及网络、硬件设备变更引起的对系统和数据库的重新安装、调试。  
 9)中标人负责由于计算机及操作系统故障带来的系统和数据库的重新安装、数据修复。  
 10)中标人负责软件故障时的故障排除和数据修复。  
 11)中标人负责软件日常运行过程中的技术咨询、业务指导等。  
 12)中标人需严格保守采购人数据机密。未经采购人同意，不得将数据资料给第三方。如因中标人原因造成数据泄密并造成严重后果，则中标人需承担相应的法律责任。  
 13)中标人负责根据采购人要求进行软件设置和维护。  
 14)中标人定期检查数据接口情况，确保系统能正常与相关系统交互。  
 15)中标人应帮助采购人定期做好系统数据备份，并把备份数据交由采购人进行妥善保管，便于今后的数据恢复。

**七、中山市卫生健康系统网络信息安全维护工作**

按照网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度、《网络安全法》的要求。全面加强网络安全工作，有力保障了国家关键信息基础设施、重要网络和数据安全。落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度，健全完善国家网络安全综合防控体系，有效防范网络安全威胁，有力处置网络安全事件，严厉打击危害网络安全的违法犯罪活动，切实保障全市卫生健康系统的网络安全，中山市卫生健康系统网络信息安全维护工作具体包括如下：

（1）市卫生健康局相关信息系统、APP、微信小程序共计5个系统的漏洞扫描1次；每次扫描结束后，在5个工作日内提交扫描报告，并提出修复意见和指导进行安全漏洞的修复工作。

（2）市卫生健康局相关信息系统、APP、微信小程序共计5个系统的渗透测试1次；每次渗透测试结束后，在5个工作日内提交渗透扫描报告，并提出整改意见和指导进行安全漏洞的修复工作。

（3）出具市卫生健康局相关信息系统、APP、微信小程序共计5个系统的安全风险评估；开展1次安全攻防防护。

（4）全市卫健系统日常网络安全预警工作和上级网络安全检查工作。积极主动参与中山市卫生健康系统的网络安全维护和网络安全突发事件的应急工作，对全市卫健系统日常网络安全进行安全预警提示工作，对潜在的网络安全和风险进行提前介入和提醒。配合中山市卫生健康局跟中共市委网信办、市公安局网警支队的网络安全业务交流和网络安全事件技术支持。完成上级各部门的各类网络安全事件的调研和检查等工作。做到7\*24小时，随时电话技术支持和人员支持，在特殊的情况下，需要专业的技术人员到现场协助市卫生健康局相关科室的工作。

（5）网络信息安全维护工作具有很强的专业性。安全维护工作所包括但不限于：漏洞扫描、渗透测试等业务，需要有专业资质的人员参与。参与我局相关网络信息安全项目的人员必须提供网络安全从业相关的资质证明。（例如：信息安全工程师、CISP、CISP-PTE、CISSP等证书或者是公安部门、公安部门许可的网络安全厂商颁发的安全方面的证书）

**八、人员资质要求**

（1）投标人委派的在采购人工作场所工作的技术人员与投标人建立劳动关系，如投标人技术人员在工作过程中发生人身伤害/财产损失或对第三方造成人身伤害/财产损失的，投标人应承担一切责任，并赔偿采购人及受害方因此遭受的一切损失（包括但不限于索赔、律师费、采取补救措施的费用等）。

（2）投标人技术人员的劳动报酬（工资、奖金、经济补偿金或赔偿金）福利待遇（社会保险、医疗保险、人身保险等）均由投标人负担和办理。

（3）须具备专用数据备份工具、杀毒工具、手提电脑、网络线路测试工具、专用电话等维护必备工具。

## 九、维护服务要求

1、确保能提供及时、高效的服务，必须设立专职项目人员、专责维护机构。

2、专责机构的组织结构、人员组成及必要的设施配置（所需要有关设备需自备，包括交通工具、通讯设备、软硬件维护工具等）。

3、专责机构的组织结构与主要技术人员的增加及变更，须经卫生健康局同意，其他人员的变更应当及时知照。

## 十、保密责任

维护服务公司开展中山市卫生健康局政务信息化项目维护服务，由于该项目内容涉及内部事项和国家规定的保密事项，维护服务公司应承诺做好保密工作并承担相应的责任：

1、保证中山市卫生健康局政务信息化项目相关资料的使用仅限于中山市卫生健康局政务信息化项目维护服务，未经中山市卫生健康局书面同意，不得直接、间接地透露或提供给任何第三方或将其使用在其它项目中。

2、保证对中山市卫生健康局政务信息化项目相关资料的内容保密，维护服务公司参与中山市卫生健康局政务信息化项目维护服务的工作人员若泄露上述内容，责任由维护服务公司承担。

3、保证对中山市卫生健康局政务信息化项目的相关资料不进行与项目无关的复制。

4、如违反上述规定，中山市卫生健康局有权对维护服务公司采取相应的处罚措施并有权依法追究其法律责任。

5.涉及内部事项和国家规定的保密事项，中标公司需要承诺做好保密工作。中标公司需要跟采购人签订信息安全保密协议。

## 十一、付款方式：

1、本项目拟采用一次性支付相关费用的方式，市卫生健康局收到市政数局下达资金后按流程支付（预计4月份下达资金，具体以市政数局资金下达为准）。

2、中标人应在采购人付款前向采购人开具与支付金额等额的有效发票。如中标人逾期未开具等额有效的发票，采购人有权顺延付款时间。

**十二、保险**

成交供应商负责其派出的现场服务人员人身意外保险。